

Resolver um conflito

orientação, acordo e Justiça



8

temas para entender
e participar com consciência

Documentos, atendimento, conciliação e acesso à Justiça

ORGANIZAÇÃO

Régys Borges da Silveira

1ª EDIÇÃO · 2026

Antes de começar

Qual caminho procurar quando um direito parece não ter sido respeitado? A Constituição e as leis de assistência jurídica, mediação e Juizados ajudam a distinguir atendimento, orientação, negociação e decisão judicial. A cartilha organiza perguntas antes de escolher um procedimento.

O que você vai encontrar

- 01 Comece pelo fato e pelo que precisa ser resolvido
- 02 Atendimento administrativo pode esclarecer a questão
- 03 Defensoria e gratuidade têm funções distintas
- 04 Conciliar e mediar não significam aceitar qualquer proposta
- 05 Juizado Especial não recebe qualquer tipo de demanda
- 06 A necessidade de advogado depende do procedimento
- 07 Provas e prazos precisam de organização
- 08 Entenda o alcance da solução e acompanhe seu cumprimento

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01 Comece pelo fato e pelo que precisa ser resolvido

Organizar o acontecimento ajuda a encontrar o caminho adequado.

Fato	O que aconteceu?
Documento	O que permite conferir?
Pedido	Qual providência é buscada?

Acesso à Justiça é garantia constitucional, mas diferentes questões podem exigir caminhos administrativos, negociais ou judiciais. Antes de escolher, descreva o acontecimento, os envolvidos e a providência buscada.

Como roteiro editorial, separe o que observou, o que recebeu de terceiros e o que concluiu. Isso ajuda quem orienta a localizar a questão sem transformar suspeita em prova ou uma expectativa em direito já reconhecido.

Exemplo hipotético: Uma cobrança causa dúvida. A pessoa reúne o documento e explica se pretende informação, correção ou devolução.

Descreva fato, documento e pedido.

[Acessar a fonte \[1\]: Constituição Federal — art. 5º, XXXV e LXXIV](#) • [Acessar a fonte \[3\]: Código de Processo Civil — art. 3º; roteiro editorial de organização](#)

02 Atendimento administrativo pode esclarecer a questão

Procurar o serviço responsável não resolve automaticamente a questão dos prazos.

Canal	Quem pode responder?
Protocolo	O que foi solicitado?
Prazo	Há providência que exige orientação?

Alguns problemas começam por pedido ao responsável pelo serviço ou contrato. Protocolos e respostas ajudam a verificar o que foi solicitado e qual foi a posição apresentada.

Isso não significa que toda ação judicial exige antes esgotar todas as vias administrativas. Também não significa que pedir atendimento suspende qualquer prazo. A exigência e seus efeitos dependem do assunto e da regra aplicável; procure orientação quando houver risco de perda de direito.

Exemplo hipotético: Uma resposta não explica a cobrança. A pessoa registra a dúvida e pergunta qual documento sustenta o valor.

Acompanhe a resposta sem presumir efeito sobre prazos.

[Acessar a fonte \[1\]: Constituição Federal — art. 5º, XXXIV e XXXV](#) • [Acessar a fonte \[3\]: Código de Processo Civil — art. 3º; distinção editorial entre atendimento e processo](#)

03 Defensoria e gratuidade têm funções distintas

Assistência profissional e despesas do processo são questões diferentes.

Assistência	Orientação e defesa
Gratuidade	Despesas do processo
Critério	Qual avaliação é exigida?

A Constituição, art. 134, e a Lei Complementar nº 80/1994 tratam da Defensoria Pública. Ela oferece orientação e defesa nos termos legais e dos critérios de atendimento.

Gratuidade da Justiça, prevista nos arts. 98 e seguintes do Código de Processo Civil (CPC), refere-se a despesas processuais e não é sinônimo de um advogado particular gratuito. Assistência jurídica e isenção de despesas devem ser examinadas separadamente.

Exemplo hipotético: Uma pessoa consegue orientação, mas ainda precisa esclarecer como será analisado o pedido de gratuidade no processo.

Confira quem presta assistência e quais despesas estão em exame.

[Acessar a fonte \[1\]: Constituição Federal — arts. 5º, LXXIV, e 134](#) • [Acessar a fonte \[2\]: Lei da Defensoria Pública — arts. 1º e 4º](#) • [Acessar a fonte \[3\]: Código de Processo Civil — arts. 98 a 102](#)

04 Conciliar e mediar não significam aceitar qualquer proposta

Um acordo depende de compreender e aceitar suas obrigações.

Proposta	O que cada parte assume?
Compreensão	Quais efeitos e condições?
Vontade	O consentimento é livre?

O CPC estimula solução consensual e distingue atuação de conciliador e mediador. A Lei nº 13.140/2015 prevê princípios da mediação, incluindo autonomia da vontade e boa-fé.

Compreenda valor, prazo, obrigações e consequências antes de aceitar um acordo. Não há dever geral de concordar com o que é proposto. Situações de violência, ameaça ou desequilíbrio importante exigem atenção e atendimento apropriado, sem impor encontro ou negociação insegura.

Exemplo hipotético: Uma proposta parece resolver o conflito, mas contém obrigação impossível. A pessoa pede esclarecimentos antes de consentir.

Aceite apenas depois de compreender o compromisso.

[Acessar a fonte \[3\]: Código de Processo Civil — arts. 3º e 165](#) • [Acessar a fonte \[4\]: Lei de Mediação — art. 2º](#)

05 Juizado Especial não recebe qualquer tipo de demanda

Valor pequeno não basta para definir a competência judicial.

Matéria	O pedido cabe nesse regime?
Partes	Podem atuar nesse procedimento?
Valor	Qual limite é pertinente?

A Lei nº 9.099/1995 define a competência dos Juizados Especiais Cíveis estaduais, com limite de valor, matérias e exclusões. O art. 3º prevê hipóteses até quarenta salários mínimos, mas valor não é o único critério.

Não confunda esse regime com Juizado federal ou da Fazenda Pública. Capacidade das partes, natureza do pedido e complexidade precisam ser verificadas. O atendimento local pode orientar sobre documentação e adequação, sem garantir que todo pedido será admitido.

Exemplo hipotético: Uma causa de pequeno valor envolve matéria excluída. O interessado confere a competência antes de escolher o Juizado.

Confira matéria, partes e valor em conjunto.

[Acessar a fonte \[5\]: Lei dos Juizados Especiais — arts. 3º, 4º e 8º](#)

06 A necessidade de advogado depende do procedimento

A exigência de representação pode mudar conforme a fase.

Entrada	Qual regra de assistência?
Fase	Existe recurso ou outra exigência?
Orientação	O alcance do pedido foi compreendido?

No Juizado Cível estadual regido pela Lei nº 9.099/1995, o art. 9º permite comparecimento pessoal nas causas até vinte salários mínimos, com assistência facultativa, e exige assistência acima desse valor.

No recurso, o art. 41, § 2º, exige advogado. Esses limites não devem ser usados como regra para todo processo ou todo Juizado. Mesmo onde a assistência é facultativa, orientação pode ajudar a compreender provas, riscos e efeitos de uma escolha.

Exemplo hipotético: Uma pessoa entrou sozinha no Juizado e quer recorrer. Confere a regra específica da fase recursal.

Identifique o procedimento e a etapa antes de generalizar.

[Acessar a fonte \[5\]: Lei dos Juizados Especiais — arts. 9º e 41, § 2º](#)

07 Provas e prazos precisam de organização

Documento completo e data ajudam a identificar a providência correta.

Documento	Qual conteúdo e origem?
Marco	Quando começou a contagem?
Regra	Qual prazo realmente se aplica?

O CPC disciplina prova e contagem de prazos processuais; o art. 12-A da Lei nº 9.099/1995 trata de dias úteis nos prazos processuais daquele regime. Nem todo prazo jurídico tem a mesma contagem.

Guarde originais, datas de recebimento e documentos completos. Não retire contexto de mensagens nem presuma que um calendário genérico serve para qualquer medida. Quem presta orientação deve identificar a regra, o marco inicial e eventual urgência.

Exemplo hipotético: Um aviso chega e a pessoa anota a data e procura orientação, em vez de contar dias por uma postagem.

Peça a identificação do prazo e do seu marco inicial.

[Acessar a fonte \[3\]: Código de Processo Civil — arts. 219, 224 e 369](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Lei dos Juizados Especiais — art. 12-A](#)

08 Entenda o alcance da solução e acompanhe seu cumprimento

O resultado precisa ser entendido e acompanhado até seu cumprimento.

Solução	Qual documento define a obrigação?
Cumprimento	O que foi feito?
Seguimento	Que providência precisa de orientação?

Acordo, sentença, recurso e cumprimento têm funções distintas. O CPC e a Lei dos Juizados disciplinam etapas para examinar obrigações e sua execução; uma notícia informal de vitória não substitui o documento.

Leia o que foi decidido ou pactuado, quem deve cumprir, o prazo e como comunicar descumprimento. Procure orientação antes de divulgar dados pessoais ou tentar executar uma obrigação por conta própria. O objetivo é acompanhar uma resposta verificável.

Exemplo hipotético: Um acordo prevê pagamento parcelado. A pessoa conserva o termo e registra o cumprimento, sem presumir encerramento no primeiro depósito.

Acompanhe obrigação, prazo e forma de cumprimento.

[Acessar a fonte \[3\]: Código de Processo Civil — arts. 513 e seguintes](#) • [Acessar a fonte \[5\]: Lei dos Juizados Especiais — arts. 22, 41 e 52](#)

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 18 out. 2026.
- [2] BRASIL. **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Brasília, DF: Presidência da República, 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 18 out. 2026.
- [3] BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 18 out. 2026.
- [4] BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 18 out. 2026.
- [5] BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Brasília, DF: Presidência da República, 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 18 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

1

QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?

Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.

2

QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?

Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.

3

QUAL É A AVALIAÇÃO?

Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

Não indica estratégia processual individual nem calcula prazos, competência ou custo de um caso. Juizados estaduais, federais e da Fazenda Pública têm regras diferentes. Serviços e critérios de atendimento precisam ser conferidos localmente; não há promessa de acordo ou resultado.

Recorte editorial: 18 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 18 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br



Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.